

10 養介護施設従事者における高齢者虐待と対応

(1) 養介護施設等とは

「高齢者虐待防止法」は、養護者による虐待に限られたものでなく、養介護施設従事者等による虐待も含まれています。なお、「高齢者虐待防止法」第2条に規定する養介護施設及び養介護事業とは以下のとおりです。

- (1) 介護保険施設（介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設）
- (2) 養護老人ホーム
- (3) 軽費老人ホーム(ケアハウスを含む)
- (4) 有料老人ホーム
- (5) 居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者
- (6) 居宅サービス事業者
 - ①訪問介護
 - ②訪問入浴介護
 - ③訪問看護
 - ④訪問リハビリテーション
 - ⑤居宅療養管理指導
 - ⑥通所介護
 - ⑦通所リハビリテーション
 - ⑧短期入所生活介護
 - ⑨短期入所療養介護
 - ⑩特定施設入居者生活介護
 - ⑪福祉用具貸与及び特定福祉用具販売
- (7) 地域密着型サービス事業者
 - ①夜間対応型訪問介護
 - ②認知症対応型通所介護
 - ③小規模多機能型居宅介護
 - ④認知症対応型共同生活介護
 - ⑤地域密着型特定施設入居者生活介護
 - ⑥地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- (8) 介護予防サービス事業者
 - ①介護予防訪問介護
 - ②介護予防訪問入浴介護
 - ③介護予防訪問看護
 - ④介護予防訪問リハビリテーション
 - ⑤介護予防居宅療養管理指導
 - ⑥介護予防通所介護
 - ⑦介護予防通所リハビリテーション
 - ⑧介護予防短期入所生活介護
 - ⑨介護予防短期入所療養介護
 - ⑩介護予防特定施設入居者生活介護
 - ⑪介護予防福祉用具貸与及び特定介護予防福祉用具販売
- (9) 地域密着型介護予防サービス事業者
 - ①介護予防認知症対応型通所介護
 - ②介護予防小規模多機能型居宅介護
 - ③介護予防認知症対応型共同生活介護
- (10) 地域包括支援センター及び老人介護支援センター
- (11) 老人福祉センター
- (12) 介護医療院

※ 上記に該当しない施設等における高齢者虐待への対応

上記に該当しない施設等については、高齢者虐待防止法上の「養介護施設従事者等による虐待」の規定は適用されません（例えば有料老人ホームの要件を満たさないサービス付き高齢者向け住宅等）。しかしながら、提供しているサービス等に鑑み、「高齢者を現に養護する者」による虐待と考えられる場合は、「養護者による高齢者虐待」として対応します。

(2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待発見時の対応

「高齢者虐待防止法」第21条では、養介護施設従事者等は、高齢者虐待を発見した場合、市町村に通報しなければならないと定めています。また、虐待を受けた当事者である高齢者自身も、市町村に届出ることができるかとされています。

「高齢者虐待防止法」第24条では、通報または届出を受けた市町村及び県に対し、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため、老人福祉法または介護保険法の規定による権限の適正な行使を定めています。

なお、通報について定められている義務は以下のとおりです。

- ① 養介護施設又は養介護事業において業務に従事する者 ⇒ 通報義務
- ② ①以外の発見者（被虐待者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合）
⇒ 通報義務
- ③ ①②以外の発見者 ⇒ 通報の努力義務

(3) 通報経路

養介護施設従事者等からの通報や当該高齢者からの届出は、様々な方法・経路で行われることが考えられます。たとえば、電話で直接申し出る、匿名での手紙、あるいは介護保険事業者の定める第三者委員からの通報もあり得ます。県や他事業所等を経由して情報が寄せられる場合も考えられます。

(4) 対応窓口の周知

市町村は、多様な通報経路や入所施設等からの夜間の通報等を前提に、窓口の開設場所、開設時間、担当部署名等について、高齢者やその家族、養介護施設従事者等が通報・届出しやすいように配慮するとともに、周知徹底します。

また、各種法令等に基づく担当部署のみの縦割りの対応ではなく、関係各部署が横断的な視点に基づき、迅速かつ丁寧に対応します。

なお、通報等を受けた際の記録は、その後の対応の過程で重要な資料となることがあるので、その通報経路や時間、直接聴取した内容について、詳細に残しておきます。

(5) 事実確認

通報・届出を受けたら、まず事実確認を行います。通報等の経路や内容によっては、定期的に施設に対して実地指導等を行っている保健所や福祉事務所、監査指導を行っている県機関等と合同で対応することもあります。

確認方法としては、現地または来庁による通報者・関係者等への聞き取り、虐待を受けている本人への聞き取りや身体状況確認等、面接による確認を中心とします。

通報者等は差し迫った状況下で通報等を行ってくるが多々あるので、状況を正確に把握し、不明点や追加事項の確認を迅速に行うことが、通報者等にとって安心感につながります。また、虐待等に関する事実確認は、デリケートな内容を含む場合が多いため、普段から面接技法の習得を心がけます。

対応の場面では、複数職員での対応を基本とします。

さらに確認した情報についての守秘義務等に配慮します。

(6) 事実確認後の対応（事実確認により監査で対応する場合を含む）

事実確認を行った結果、高齢者虐待の事実が確認されれば、早急に改善に向けた対応を行うこととなります。

通報等を受けた市町村及び県は、高齢者虐待の防止及び当該高齢者の保護のため、老人福祉法または介護保険法の規定による権限の行使を行うことも念頭において対応していきます。なお、改善に向けた対応では、以下の3つの相手方に応じた対応を行います。

- ・ 養介護施設等への対応
- ・ 養介護施設従事者等本人への対応
- ・ 通報者等への対応

① 養介護施設等への対応（※帳票については、48頁以降を参照）

- ・ 虐待の事実を関係者が認識できるよう、市町村が虐待認定に至った経過についてよく説明するとともに、虐待状況の改善を促す通知を発信します。
- ・ なぜ虐待行為が行われたのか、施設内で発生原因を分析し、虐待の更なる発生と再発防止につなげるため、「再発防止策」「改善計画」の検討及び策定を指導します。
（再発防止策には、虐待防止に関する研修や検討機会の設置を必須とします。原因分析については、当該養介護施設等の管理責任者の責任下で十分に行うよう、また正しく分析されるよう指導します。）
- ・ 改善に向け、施設側が正しく対応した際には、「改善報告」の提出を促します。
- ・ 再発防止策の実効性を測るために、定期的に施設を訪問する等し、状況確認します。
（確認期間については、案件ごとの判断とします。）

② 養介護施設従事者等本人への対応

- ・ 当該養介護施設従事者等の行った行為が虐待であることについて、認識を促すとともに、虐待についての正しい知識を指導します。
- ・ 虐待行為に至った要因等についての自己分析を促すと共に、再発防止のための計画作成について指導します。
- ・ 計画の補完を含め、当該養介護施設等と共に継続した状況把握を行います。

※所属している養介護施設等の就業規則や倫理綱領等に基づく処分が行われる場合、市町村職員にはその職員への処分に関しての権限はありませんが、当該職員に対するその後の対応について、施設管理者によく確認し、状況の把握に努めます。

虐待発生の原因が、養介護施設従事者等の個人的資質等に起因すると考えられる場合がありますが、施設としてそれを防止できなかった理由を解明しなくてはなりません。

そのことが、その後の施設運営に大きな影響を及ぼし、また、施設の全体的な資質向上に繋がる取組みとなることから、上記の①と②については並行して対応することが望ましいと考えます。

③ 通報者等への対応

- 原則として、調査で知り得た情報については、例え有力な情報を提供した通報者といえども、個人情報保護の観点から伝えることは出来ません。寄せられた情報の取り扱いについては、よく説明をするとともに、虐待の通報として受理した後に、必要に応じ、問題解決に向けて対応していることを伝え、通報者の理解を得ます。
- 「通報者の保護」の観点から、通報者本人の解雇やその他の不利益な扱いが行われていないかを確認し、問題がある場合は関係法令に沿って対応します。

(7) 養介護施設等における高齢者虐待の認識についての確認

養介護施設従事者等は高齢者介護の専門職であり、「高齢者虐待防止法」に定義される高齢者虐待行為は決して許されないことであるという認識が求められます。

しかし、介護「する」「される」という行為は、常に従事者と利用者間に力関係を生じさせる危険をはらんでいます。施設内や家庭内などの限られた、あるいは外部から遮断された空間の状況では、時間に追われたり、従事者の不足等の要因によっては、不適切な対応が行われる可能性は否定できません。

また、そうした不適切な対応が日常化すると、高齢者虐待の認識そのものが希薄になってしまうおそれもあります。

養介護施設等の責務

養介護施設・養介護事業所（以下「養介護施設等」という。）は、職員に対し虐待防止教育を実施するだけでなく、虐待発見時の通報義務があることを周知しなければなりません。また、通報の際、相談者が「虐待」という言葉を使わない場合があることに留意が必要です。利用者の外傷等の事故報告書から、隠れた虐待の疑いを見逃さないように注意します。

(8) 養介護施設等との連携と意識向上

市は、県と協働して、養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止するための意識啓発等の研修や介護保険事業者連絡会議等を通して、高齢者虐待防止に関する共通認識を構築することが必要とされています。この取組みが養介護施設等に十分に周知されることで、高齢者虐待の未然防止は勿論のこと、仮に高齢者虐待と疑われる事態が発生した場合でも、迅速かつ円滑な通報が可能としなければなりません。市と施設がお互いに適切な対応をとることで、相互の信頼関係を強め、高齢者虐待に対する高い意識を地域に育むことに繋がります。

対人援助が人の行為である以上、残念ながら高齢者虐待は「絶対に起こらない」とは言い切れないため、虐待発生リスクを減らし、より効果的かつ専門性の高いケアを提供するためには、チームケアが有効です。

養介護施設においては、従前より、すでにチームケアが行われていますが、多職種による専門職集団として、高齢者虐待に関しても多様な観点から検討や議論を重ね、共通認識を形成しておくことはもちろん、その動きを施設内にとどめず、広く関係者が連携してい

く体制を作っていくことが求められています。

市や他の市町村や県の機関、養介護施設等が十分な情報交換と連携を行うことで、高い職業倫理を保持し、高齢者の人権擁護や地域全体の意識の向上を図ります。

(9) 県との連携・協働

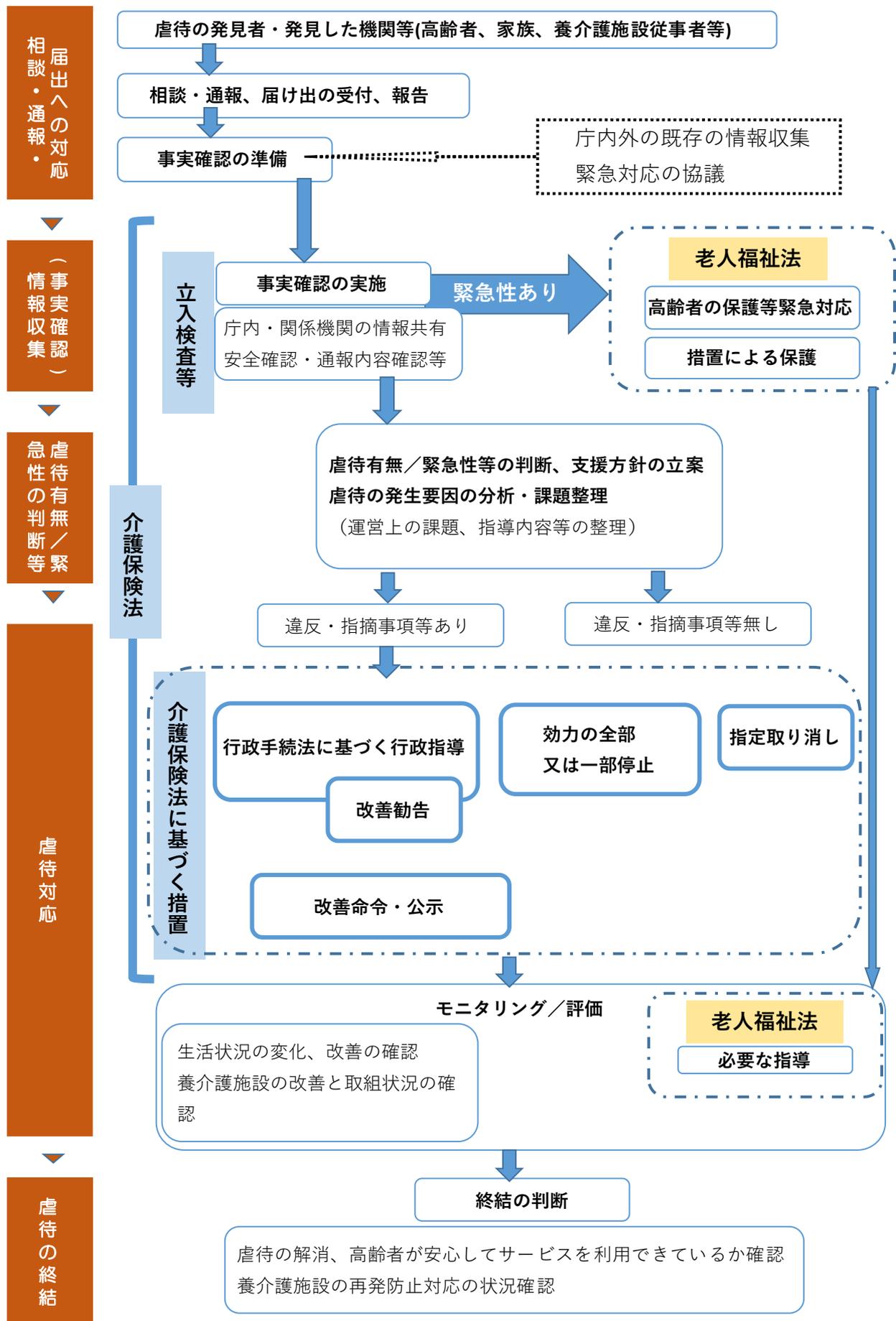
養介護施設従事者等による高齢者虐待の情報が寄せられた場合、特に「県が指定権限を有する養介護施設等の場合」および「有料老人ホーム（未届施設を含む）の場合」は、通報を受けた市と県は、速やかに情報を共有し、発生した虐待疑義内容の調査・虐待認定・虐待状況の改善・終結までの間、状況に応じた連携が求められます。

県への報告に関しては、虐待に関する通報が寄せられた時点で県の担当課へ第一報をいれるとともに、状況に応じて相互に情報を交換します。また、市が虐待を認定し、当該施設に対しての指導内容の確定と、施設側による改善計画の方向性が示された時点で、報告書「養介護施設従事者等による高齢者虐待について」を作成・送付します。

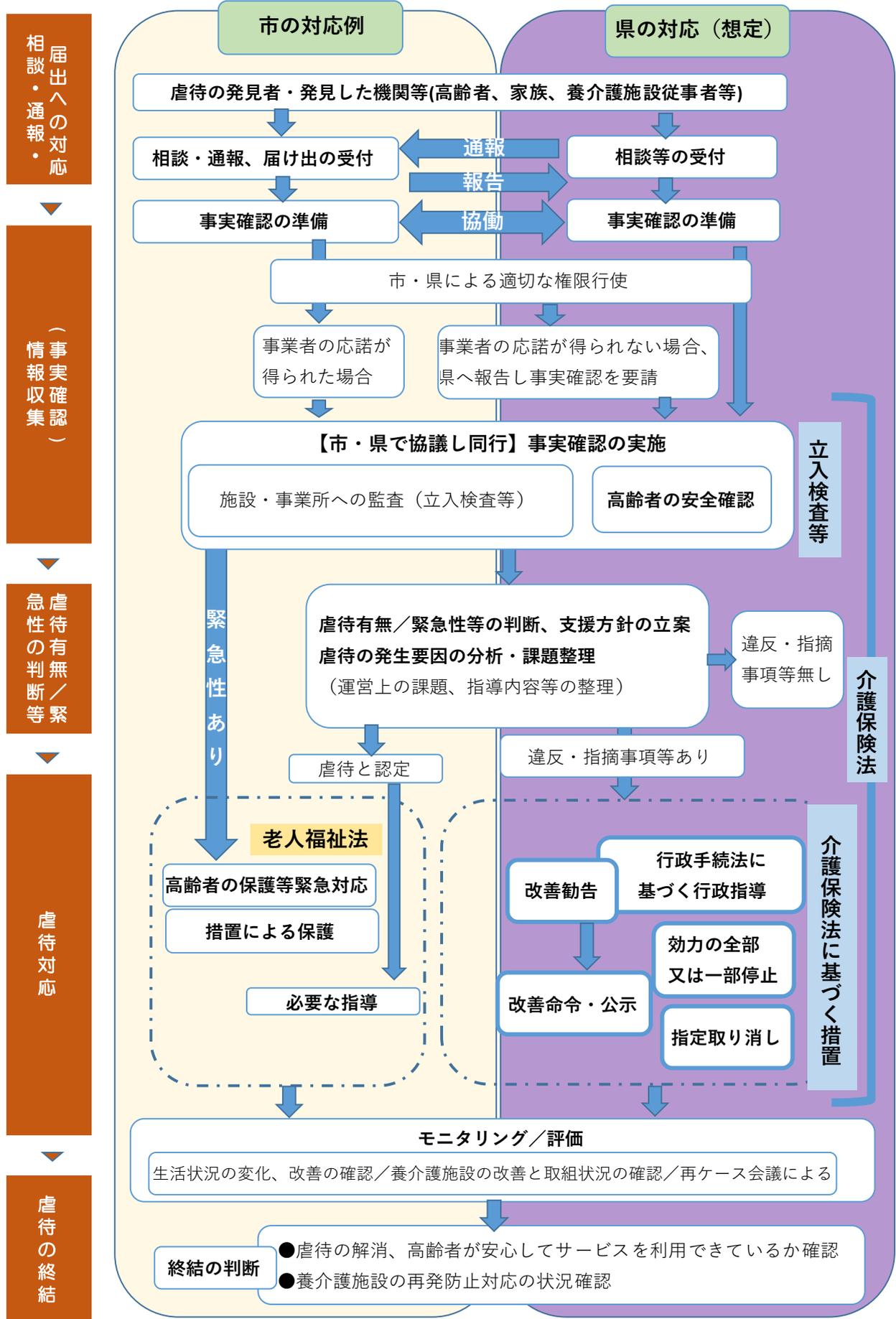
他に、「市が指定権限を有する地域密着型サービス事業所の場合」については、市による主導的な対応となりますが、必要に応じて市から県へ情報提供し、必要な助言を得るなどの連携を図ることも重要です。

指定権限の違い等で対応の違いは生じますが、養介護施設従事者等による虐待の対応においては、老人福祉法や介護保険法等に規定される養介護施設等に対する権限に応じて、市と県は連携・協働することが求められます。

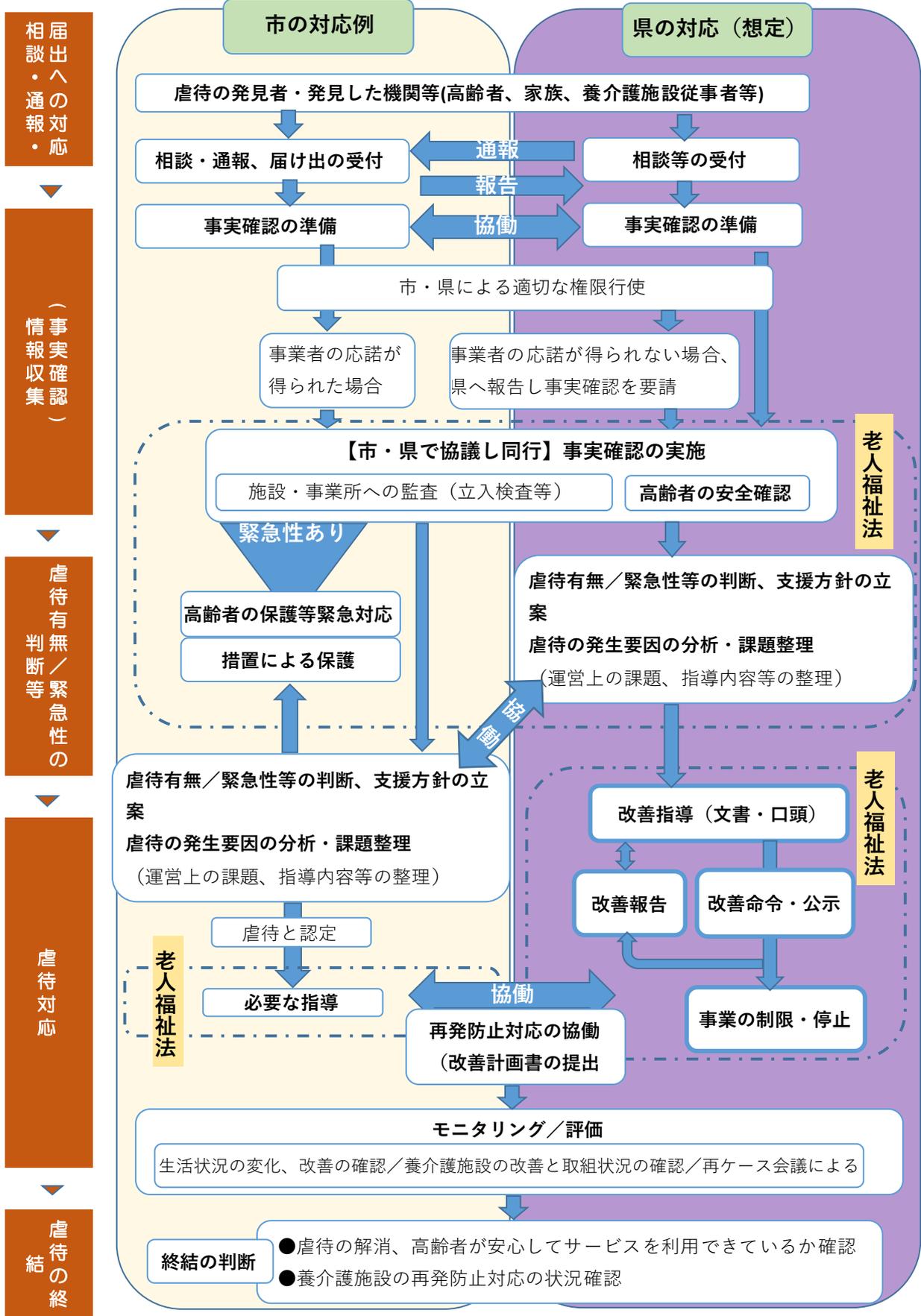
市が指定権限を有する地域密着型サービス事業所の場合（対応例フロー図）



県が指定権限を有する養介護施設等の場合（対応例フロー図）



有料老人ホーム（未届施設含）の場合（対応例フロー図）



届出への対応
相談・通報・

（事実確認）
情報収集

虐待有無／緊急性の
判断等

虐待対応

虐待の終

※有料老人ホームに該当しないサービス付き高齢者向け住宅は、養護者による虐待として対応。
 ※特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホームおよびサービス付き高齢者向け住宅が対象。